DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI ..... **iii**
SURAT PERNYATAAN ..... **iv**
SURAT KETERANGAN ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
ABSTRACT ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 10
C. Tujuan Penelitian 10
D. Manfaat Penelitian 11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **12**
A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya 12
B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan 19
BAB III METODE PENELITIAN **31**
A. Prosedur Penelitian 31
B. Desain Data Penelitian 34
C. Uji Keabsahan Data 37
BAB IV DESKRIPSI DATA HASIL PENELITIAN 39
A. Lokasi Penelitain 39
B. Deskripsi Pelaksanaan Tahapan Penyusunan Standar Pelayanan 40
BAB V *OUTPUT* PENELITIAN **80**
A. Standar Pelayanan Surat Keterangan Tempat Usaha 81
B. Standar Pelayanan Surat Keterangan Domisili 85
C. Standar Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu 89
D. Standar Pelayanan Surat Beda Identitas 93
DAFTAR PUSTAKA **97**
LAMPIRAN **100**